



**Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les  
personnes handicapées de l'Ontario  
(« LAPHO »)**

**Politique d'accessibilité pour les services  
à la clientèle**

**1<sup>er</sup> novembre 2011**

# **Emco Corporation**

## **Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle - Ontario**

### **Objet**

Établir des politiques, des pratiques et des procédures destinées à s'assurer que les établissements d'Emco sont accessibles aux clients et autres personnes selon la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « loi »), y compris le règlement de l'Ontario 429/7 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

### **Énoncé de politique**

Emco Corporation (« Emco ») s'engage à fournir des biens et services de qualité, accessibles à toute personne.

Emco fait des efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec le principe de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité d'accès, en :

- veillant à ce que tous les clients reçoivent la même valeur et la même qualité;
- permettant aux clients handicapés d'agir par leurs moyens, à leur propre rythme lorsqu'ils accèdent aux biens et services, pour autant que cela ne constitue pas un risque pour la sécurité et ne contrevient à aucune de nos politiques de santé et de sécurité;
- tenant compte des besoins individuels lors de la fourniture de biens et de services; et en
- communiquant d'une façon qui tient compte du handicap des clients.

### **Application**

La présente politique s'applique à tous les employés de l'Ontario qui traitent avec le public, avec d'autres entreprises ou avec des tiers dans les locaux ou hors des locaux d'Emco, ou qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures d'Emco régissant la fourniture de biens et de services au public.

#### Pratiques et principes généraux

Emco entend s'acquitter de ses devoirs et responsabilités envers la loi en respectant les pratiques et principes suivants:

1. Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels nécessaires pour accéder aux biens et services d'Emco.

Lorsque l'appareil fonctionnel constitue un risque pour la sécurité ou lorsque l'accessibilité pourrait présenter un problème, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer l'accès aux biens ou aux services.

## 2. Animaux d'assistance

Une personne handicapée accompagnée d'un animal d'assistance sera autorisée à accéder à tous les endroits ouverts au public chez Emco.

## 3. Personnes de soutien

Si un client handicapé est accompagné par une personne de soutien, Emco va s'assurer que les deux personnes sont autorisées à entrer ensemble dans les locaux, et on n'empêchera pas le client d'avoir accès intégral à la personne de soutien.

Dans les situations où il pourrait être question de renseignements confidentiels, le client devra d'abord donner son consentement avant toute divulgation.

## 4. Communication

Communiquer avec une personne handicapée d'une façon qui tienne compte de son handicap. Demander à la personne comment elle souhaite qu'on communique avec elle.

## 5. Formation

La formation sera dispensée à tous les employés d'Emco en Ontario et à ceux qui participent à l'élaboration des politiques et procédures régissant la fourniture de biens et de services au public.

La formation portera sur :

- Un examen des objets de la loi
- Un examen des impératifs des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (règlement 429/07)
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- La façon d'interagir avec les handicapés qui utilisent des appareils fonctionnels, des animaux d'assistance ou qui font appel à des personnes de soutien
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a des difficultés d'accès aux biens ou aux services d'Emco ; et
- Les politiques, procédures et pratiques d'Emco concernant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

La formation sera dispensée dès que ce sera faisable, et régulièrement à mesure que des changements surviendront dans les politiques, pratiques et procédures d'Emco qui

régissent la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées, ou lorsque la loi est modifiée.

Des dossiers doivent être tenus pour chaque employé, indiquant la date et la formation dispensée.

#### 6. Avis d'interruptions temporaires

Emco informera ses clients et clientes lorsque les services ou les installations utilisés par les personnes handicapées sont temporairement indisponibles. L'avis comprendra la raison de l'interruption, sa durée prévue et la description de toute installation ou de tout service de rechange s'il y a lieu. L'avis sera affiché dans un endroit bien en vue dans les locaux.

#### 7. Rétroinformation

On peut donner son opinion sur l'accessibilité des biens et services d'Emco, de la façon jugée la plus pratique, à :

Accessibilité chez Emco  
1108 rue Dundas est  
London (Ontario)  
N5W 3A5  
Téléphone 519 453-9600 poste 2203  
Courriel [access@emcoltd.com](mailto:access@emcoltd.com)  
[www.emcoltd.com](http://www.emcoltd.com)

Toutes les interventions seront tenues en stricte confidentialité, et ne serviront qu'à améliorer le service à la clientèle.

Les opinions seront examinées et des changements seront apportés en fonction des renseignements donnés si nécessaire.

#### 8. Tenue à jour

Les politiques, pratiques et procédures relatives à la loi seront tenues à jour tous les ans.

## **Annexe A**

### **Définitions**

**Appareil fonctionnel** : une aide technique, un appareil de communication ou autre instrument servant à conserver ou à améliorer les aptitudes fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils fonctionnels personnels sont habituellement des dispositifs que les clients apportent avec eux, tels que : fauteuil roulant, déambulateur ou bouteille d'oxygène personnelle, qui peuvent aider la personne à entendre, à voir, à communiquer, à se déplacer, à respirer, à se souvenir ou à lire.

**Handicap** – la définition du terme *handicap* dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et dans le Code des droits de la personne de l'Ontario parle de :

- Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- Une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- Un trouble mental; ou
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

**Chien-guide** – un chien dressé dans l'un des établissements énumérés dans le Règlement 58 de l'Ontario, pris en application de la Loi sur les droits des aveugles, pour procurer la mobilité, la sécurité et une plus grande autonomie aux aveugles.

**Animal d'assistance** – selon la définition du règlement 429/07 de l'Ontario, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou
- la personne fournit une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier, confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

**Chien d'assistance** – selon la définition du règlement 562 de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, un chien autre qu'un chien d'aveugle est un chien d'assistance si:

- Il est évident que le chien sert de chien d'assistance à la personne handicapée,  
ou

- La personne qui a besoin du chien peut produire sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

**Personne de soutien** – selon la définition du règlement 429/07 de l'Ontario, une personne de soutien désigne, relativement à une personne handicapée, une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

## **Annexe B**

### **Explication et mise en œuvre**

#### **1.0 Renseignements généraux**

L'objectif de la LAPHO consiste à rendre l'Ontario plus accessible aux personnes handicapées en identifiant et en supprimant les obstacles, et en prenant des mesures de prévention. C'est dans cette optique que cinq normes ont été créées, qui imposeront des impératifs à Emco. Ces normes visent : les services à la clientèle, l'information et la communication, l'emploi, le transport, le milieu bâti.

Chaque norme comporte des règles que nous sommes tenus de respecter, le but étant de faire de l'Ontario un environnement sans obstacle d'ici 2025.

#### **1.1 Aperçu des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle**

La norme d'accessibilité pour les services à la clientèle est la première des cinq normes à être introduite, et elle doit être mise en œuvre d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2012. La norme concerne toutes les personnes, entreprises et organisations qui fournissent des biens et services au public, à d'autres organisations ou à des tiers.

Le but est de s'assurer que les personnes handicapées bénéficient du même accès aux biens et services que n'importe qui d'autre. La norme prévoit que les biens et services seront fournis selon les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

#### **2.0 Impératifs**

- Créer une politique qui respecte la norme du service à la clientèle
- Mettre au point des procédures et des pratiques qui suivent les lignes directrices et sont harmonie avec les principes fondamentaux de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.
- Communiquer avec une personne handicapée en tenant compte de son handicap. Demander à la personne comment elle souhaite qu'on communique avec elle.
- Laisser les clients utiliser leurs appareils fonctionnels personnels.
- Permettre aux clients d'être accompagnés de leurs chiens-guides.
- Permettre aux clients accompagnés d'une personne de soutien d'amener cette personne avec eux lorsqu'ils conduisent leurs affaires.
- Donner avis lorsque les services sur lesquels les personnes handicapées comptent sont indisponibles, en précisant la durée prévue de l'interruption, la raison et les autres possibilités à leur disposition.

- Mettre au point un processus de rétroinformation concernant les services et les biens reçus par les personnes handicapées, de la façon la plus facile pour ces personnes.
- Donner au personnel des cours de formation concernant la politique et la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Donner des cours de formation à quiconque participe à la création et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures visant le service à la clientèle.
- Documenter par écrit toutes les politiques, procédures et pratiques visant la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Informer les clients que ces documents sont à leur disposition à tout moment, dans tous les établissements, dans une forme qui tient compte de leur handicap.
- Conserver des dossiers de tous les cours de formation.
- Produire un rapport de conformité en ligne d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

### 3.0 Formation et mise en œuvre

Un impératif majeur, pour respecter le règlement 429/07 sur les services à la clientèle de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, est que tous les employés aient reçu la formation et soient informés des politiques, pratiques et procédures mises en place par l'employeur. Étant donné la nature des affaires d'Emco et la distance entre ses centres de profit et le centre national de soutien, la formation sera dispensée pour commencer par le centre national de soutien.

- Le cours sur la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle sera donné tous les 3 ans, ou lorsque des changements à la politique surviendront. Le cours sur la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle sera donné à tous les nouveaux employés. Le directeur expliquera aux nouveaux employés la politique et le programme. Les nouveaux employés devront également étudier la présentation en PowerPoint et signer une reconnaissance déclarant que la politique et le programme leur ont été expliqués, qu'ils ont lu et compris la teneur de la politique.

Comment allons-nous former nos employés au centre national de soutien ?

- Le service des ressources humaines dispensera la formation au centre national de soutien. La formation prendra la forme d'une présentation en PowerPoint à tous les directeurs, vice-présidents, dirigeants et employés, au centre national de soutien. La présentation durera environ une heure et consistera en une revue de la politique et un exercice. Elle sera mise en ligne pour qu'on puisse s'y référer ultérieurement.

Comment allons-nous former nos employés des centres de profit de l'Ontario ?



- Dans les centres de profit, la formation sera dispensée en un premier temps par le centre national de soutien. Le service des ressources humaines présentera la politique et le programme à tous les directeurs lors d'un webinaire. La formation sera suivie d'une séance de questions-réponses. Les directeurs recevront tous les documents de la LAPHO, soit la politique, le contenu du programme et les formulaires d'accompagnement. Les directeurs seront alors chargés de la formation chacun dans leur centre de profit. La formation concernant cette politique est obligatoire et doit être faite d'ici le 31 décembre 2011.
- Selon l'agencement et l'échéancier dans chaque centre de profit, les directeurs formeront leurs employés avec les mêmes documents qui ont servi à leur propre formation. Ils dispenseront la formation à tous les employés. Ils examineront toutes les vues avec les employés et insisteront sur nos obligations en vertu de la loi. Les directeurs afficheront ensuite la politique et le programme, ainsi que les formulaires applicables, dans un endroit bien en vue, accessible à tous les employés et à tous les clients.

Où la politique et les documents d'accompagnement seront-ils accessibles ?

- La politique, le programme général et tous les formulaires applicables seront mis à disposition sur le site web de santé-sécurité d'Emco ainsi que sur le site web externe d'Emco.

#### **4.0 Infractions et pénalités pour défaut de conformité**

Dans le cadre de la LAPHO, le gouvernement a l'autorité de conduire des inspections pour s'assurer de la conformité. Un défaut de conformité pourrait entraîner des amendes allant jusqu'à 50 000 \$ par jour pour les personnes et à 100 000 \$ par jour pour les entreprises. Règlement C11 S39 (2)

Les employés sont censés respecter la politique au même titre que toutes les autres politiques d'Emco. Le défaut de conformité entraînera des mesures disciplinaires allant jusqu'au congédiement motivé.